REVENU QUÉBEC

PLAN D'ACTION

JUSTE. POUR TOUS.

revenuquebec.ca

2012-2013

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec

ISBN 978-2-550-65283-0 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-65284-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec, 2010
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Note : Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 4

PLAN D'ACTION 2012-2013 ÉLABORÉ SELON LE *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* 5

ENJEU 1 : L'ÉQUITÉ FISCALE 5

Orientation 1.1 Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales 5

Objectif 1.1.1 Développer une relation positive avec la clientèle

Objectif 1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants

Objectif 1.1.3 Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants

Orientation 1.2 Lutter contre l'évasion fiscale 7

Objectif 1.2.1 Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention

Objectif 1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle

Objectif 1.2.3 Améliorer les activités de recouvrement

ENJEU 2 : L'EFFICACITÉ 8

Orientation 2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion 8

Objectif 2.1.1 Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance

Objectif 2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques

Objectif 2.1.3 Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement

Orientation 2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle 9

Objectif 2.2.1 Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines

Objectif 2.2.2 Attirer et développer les talents

Objectif 2.2.3 Offrir un environnement de travail stimulant

INTRODUCTION

Revenu Québec vient d'adopter le *Plan stratégique 2012-2016* qui lui permettra de relever les défis auxquels il devra faire face au cours des prochaines années. Il s'agit de son premier plan stratégique depuis qu'il est devenu une agence le 1er avril 2011.

Le *Plan d'action 2012-2013* constitue la première phase de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2012-2016*, qui s'articule autour de deux enjeux : l'équité fiscale et l'efficacité. Il se présente sous forme de tableau. Sous chaque objectif figurent les actions que Revenu Québec vise à réaliser au cours de l'exercice. Le plan d'action présente également les indicateurs complémentaires qui permettent de mieux apprécier la performance de Revenu Québec.

Les actions qui seront menées au cours des prochaines années contribueront à offrir l'une des meilleures prestations de services parmi celles qui sont offertes par d'autres administrations fiscales. Revenu Québec s'appliquera notamment à simplifier les démarches de sa clientèle. Ces actions permettront aux citoyens et aux entreprises de bénéficier d'une offre de service améliorée et d'une organisation efficace et JUSTE. POUR TOUS.

PLAN D'ACTION 2012-2013 ÉLABORÉ SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2012-2013
Résultats visés	Indicateurs	Actions
1 ÉQUITÉ FISCALE		
1.1 Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales		
1.1.1 Développer une relation positive avec la clientèle		
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	Poursuivre les efforts relatifs au développement de programmes de formation destinés au personnel qui est en relation avec la clientèle Réaliser une campagne de sensibilisation auprès de la population afin de promouvoir l'autocotisation et le respect des principes d'équité fiscale et d'influencer favorablement son opinion à l'égard de notre mission
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs	Réaliser les travaux nécessaires à l'adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises
1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants		
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle 31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés	Concevoir et adopter des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne : **Déclaration de revenus des particuliers :** De 50 % à 60 % **Déclaration de revenus des sociétés :** De 61 % à 75 %	Taux d'utilisation des principaux services en ligne	Mettre en ligne de nouveaux services informationnels et transactionnels, notamment en • centralisant toutes les formes de mandat et de procuration • élargissant l'offre de services en ligne, par exemple aux représentants professionnels • examinant la possibilité d'offrir des applications qui permettent d'utiliser nos services sur des appareils mobiles Faciliter l'accès aux services en ligne et améliorer la performance des systèmes

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2012-2013
Résultats visés	Indicateurs	Actions
Déclaration de retenues à la source : De 54 % à 65 % **Déclaration de taxes :** De 32 % à 50 % **Paiement en ligne :** De 26 % à 35 % **Dépôt direct :** De 59 % à 65 %		Bonifier la sous-section Démarrage d'entreprise du site Internet Mettre en place un projet pilote pour permettre l'inscription des mandataires aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ au moyen des services téléphoniques Faciliter les transactions en ligne
Résultats visés	Indicateurs complémentaires pour l'exercice 2012-2013	
30 %	Taux d'encaissement par voie électronique en nombre	
57 %	Taux d'encaissement par voie électronique en valeur	
1.1.3 Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants		
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle	Élaborer un plan d'action visant à évaluer la fiabilité et la qualité des renseignements téléphoniques
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	*L'ensemble des actions contribue à l'atteinte du résultat visé*

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2012-2013
Résultats visés	Indicateurs	Actions
1.2 Lutter contre l'évasion fiscale		
1.2.1 Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention		
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Réaliser des interventions auprès de la clientèle et de ses représentants pour accroître leur compréhension du régime fiscal québécois et favoriser l'autocotisation notamment par la diffusion • d'information générale • d'information particulière sur des sujets précis Favoriser l'utilisation de l'attestation de Revenu Québec par le secteur privé
1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle		
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal	Mesures implantées et leurs résultats	Mettre en place un groupe de travail sur les agences de placement de personnel en collaboration avec Emploi-Québec, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail ainsi que des associations du milieu Analyser la possibilité d'étendre l'obligation de produire une facture au moyen du module d'enregistrement des ventes à d'autres secteurs d'activité Renforcer les partenariats avec les organismes externes d'enquête et les organismes gouvernementaux concernés afin de favoriser l'échange d'informations utiles à la réalisation des enquêtes Moderniser les différents processus et systèmes soutenant les activités de contrôle fiscal
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 G$ en 2012-2013 et 3,6 G$ à compter de 2013-2014	Résultats des activités de contrôle fiscal	Intensifier les programmes de détection des non-inscrits Réaliser des activités de contrôle fiscal, d'enquête et d'inspection dans les secteurs suivants : • la construction (augmenter la présence sur les grands chantiers et porter une attention particulière à certains corps de métier) • la restauration • l'orfèvrerie • les fiducies • les planifications fiscales abusives (notamment en ce qui concerne les fiducies étrangères) • les secteurs touchés par le stratagème de fausse facturation • les agences de placement de personnel • le carburant Améliorer les interventions de contrôle relatives aux retenues à la source
Résultats visés	Indicateurs complémentaires pour l'exercice 2012-2013	
55 %	Taux d'encaissement de la récupération fiscale	
10,5 $	Récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal	

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2012-2013
Résultats visés	Indicateurs	Actions
1.2.3 Améliorer les activités de recouvrement		
Optimisation en continu du processus de recouvrement Pour l'exercice 2012-2013 : 2,45G $ Pour l'exercice 2012-2013 : limiter la croissance des comptes à recevoir à 7 % ou moins Pour l'exercice 2012-2013 : 865 M$	Sommes encaissées (c.-à-d. créances recouvrées en excluant les recettes importantes non récurrentes) Évolution des comptes à recevoir Évolution de la dépense de mauvaises créances	Réviser la stratégie de recouvrement concernant le cheminement des dossiers Réaliser les travaux pour instaurer un nouveau mode de paiement par débit préautorisé afin de favoriser les ententes de paiement avec les débiteurs Réaliser les travaux visant à réduire la progression des comptes à recevoir et de la dépense de mauvaises créances
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré Pour l'exercice 2012-2013 : 2,65 ¢	Coût unitaire direct par dollar recouvré	
2 EFFICACITÉ		
2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion		
2.1.1 Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance		
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance	Déterminer les meilleures pratiques en matière de gouvernance, proposer un plan d'action pour les mettre en œuvre et réaliser notamment les actions suivantes : • mettre en place la gestion intégrée des risques • mettre en place l'évaluation de l'intégrité des contrôles internes
2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques		
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes	Études d'étalonnage	
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif	État d'avancement de la révision des processus	Distinguer, parmi les processus opérationnels et de soutien administratif, les processus les plus prometteurs pour l'organisation en ce qui concerne l'efficience et l'efficacité et engager les travaux afin de les optimiser

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2012-2013
Résultats visés	Indicateurs	Actions
2.1.3 Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement		
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés	Adoption des meilleures pratiques de gestion	**Registraire des entreprises** Offrir une meilleure assistance à la clientèle et améliorer les produits et les services offerts afin de favoriser la constitution d'entreprises en vertu de la législation québécoise Assurer la qualité du registre des entreprises par de nouvelles mesures de contrôle de la qualité et assurer la validité des données **Biens non réclamés** Mettre en place une procédure d'enregistrement des données comptables dans le cadre de l'administration des biens non réclamés Intensifier le traitement des dossiers de successions non réclamées et des coffrets de sûreté en attente d'être traités Réaliser les travaux nécessaires pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec relatives à la production des états financiers liés à l'administration provisoire des biens non réclamés **Pensions alimentaires** Poursuivre la révision des processus de traitement des dossiers et du système informatique utilisés pour l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires **Crédit d'impôt pour solidarité** Finaliser la mise en œuvre du crédit d'impôt pour solidarité
Résultats visés	Indicateurs complémentaires pour l'exercice 2012-2013	
76 %	Proportion des cas où le créancier reçoit le versement de la pension alimentaire à temps et en entier	
2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle		
2.2.1 Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines		
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines	Adoption de la stratégie	Élaborer une stratégie globale en matière de ressources humaines
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi	État d'avancement des différents volets de la stratégie	Concevoir et proposer une politique-cadre en matière de ressources humaines

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2012-2013
Résultats visés	Indicateurs	Actions
2.2.2 Attirer et développer les talents		
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel	Adoption du plan d'action	Élaborer un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action	Élaborer un rapport sur la planification de la main-d'œuvre Poursuivre la mise en œuvre des stratégies de recrutement et de développement des compétences du personnel
Pour l'exercice 2012-2013 : 97 %	Taux de comblement des postes alloués	
2.2.3 Offrir un environnement de travail stimulant		
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser	Actions réalisées	Poursuivre les travaux destinés à faire reconnaître Revenu Québec comme l'un des employeurs de choix au Québec Proposer une méthode permettant de mesurer la mobilisation du personnel au travail
Pour l'exercice 2012-2013 : inférieur à 4 % (sans les retraites)	Taux de roulement	
	Indice de mobilisation	